NUMÉRO 6
DÉCEMBRE 2003

BULLETIN
de la CLP aux représentants

UNE RÉSOLUTION FACILE À TENIR POUR 2004...

La CLP vous offre cinq services en ligne sur son site Internet, notamment les services « Consultation d'un dossier » et le « Mémento LATMP-LSST ».

Dans le but d'améliorer ces services, **nous vous demandons de bien vouloir prendre quelques minutes de votre temps, dès votre retour du congé des Fêtes en janvier, pour répondre à un court sondage sur notre site Internet** à l'adresse : www.clp.gouv.qc.ca

Votre opinion est essentielle pour vous donner un meilleur service! Inscrivez cette résolution dès maintenant à votre agenda pour le début de 2004. Vous aurez alors la satisfaction d'avoir tenu au moins l'une de vos résolutions...

LA GESTION DES TRANSACTIONS

À chaque année, la CLP ferme près de 50 % des dossiers par la voie de la conciliation. Le tiers de ces dossiers donnent lieu à un accord entériné par un commissaire et les deux tiers conduisent à un désistement. La très grande majorité de ces désistements et certains accords s'accompagnent d'une transaction conclue avec l'aide d'un conciliateur, ce qui permet de régler un ensemble de litiges.

Jusqu'à présent, la direction de la CLP était dans l'impossibilité de rendre compte de ces transactions. C'est ce qui a amené le comité de direction à mandater un groupe de travail pour faire des recommandations relatives à la gestion des transactions, tout en garantissant aux parties la protection de la confidentialité des échanges.

À l'issue des travaux, deux moyens ont été retenus pour permettre à la CLP de rencontrer ses objectifs opérationnels et ses obligations d'ordre administratif.

- Dorénavant, les conciliateurs rempliront un rapport d'activité pour chaque transaction à laquelle ils auront participé. Ce rapport permettra d'obtenir des informations de gestion à l'échelle provinciale et régionale.
- Le deuxième moyen consiste dans l'envoi de la transaction **dépersonnalisée** à la Direction de la recherche, formation et méthode (DRFM) à des fins de recherche et d'identification des besoins de formation de groupe.

Le comité de direction a également adopté les deux recommandations suivantes.

- L'inscription dans le texte des transactions d'une clause informant les parties de la transmission de la transaction dépersonnalisée à la DRFM et confirmant la confidentialité des transactions.
- La proposition d'une modification législative qui confirmerait la possibilité pour un conciliateur de régler un dossier par transaction. Cette proposition fait suite aux inquiétudes du Vérificateur général qui soulignait, dans son rapport de 2001, que les conciliateurs participent à des ententes sur des matières qui ne relèvent pas de leur compétence et que le processus ne fait l'objet d'aucune reddition de comptes.

Ces mesures se greffent à la *Politique relative à la gestion et à la confidentialité des transactions*, qui est entrée en vigueur le 1er décembre. Tout cela permet de vous garantir la confidentialité des transactions et l'étanchéité entre la conciliation et l'adjudication.

Commission des lésions professionnelles
Québec

VERSION AMÉLIORÉE DU SERVICE EN LIGNE « CONSULTATION D'UN DOSSIER » SUR INTERNET

En octobre dernier, la CLP a implanté une version améliorée du service en ligne « Consultation d'un dossier » sur son site Internet (www.clp.gouv.qc.ca). Ce service vous permet de savoir où en est rendu un dossier contesté à la CLP.

Avec cette version améliorée, vous n'avez plus besoin d'un accès haute vitesse. C'est rapide et simple à utiliser et tous les visuels ont été revus afin de faciliter le repérage de l'information. Même le guide d'utilisation a été simplifié. Nous vous invitons à en prendre connaissance avant votre première consultation car il contient plusieurs informations utiles pour votre recherche.

SONDAGE DE LA CLP AUPRÈS DE SA CLIENTÈLE

Depuis sa création, la CLP a utilisé divers moyens afin d'obtenir la rétroaction de sa clientèle. Cette année, elle a élargi la consultation afin de :

- connaître les attentes de ses clients;
- mesurer leur satisfaction à l'égard des services reçus;
- et vérifier le respect des engagements diffusés en 2002 dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Le sondage portait sur la satisfaction globale et sur neuf aspects du service. Chaque personne interrogée devait dire à quel point elle était d'accord avec divers énoncés en utilisant une échelle de 1 à 7, 7 étant la cote maximale.

À partir d'un bassin de quelque 4600 dossiers fermés entre le 1er octobre et le 31 décembre 2002, l'échantillonnage a été établi de façon aléatoire afin d'atteindre la représentativité recherchée par clientèle et par région. Le sondage téléphonique a été effectué en mai 2003 et 229 personnes y ont répondu, soit :

- 16 représentants d'employeurs
- 28 représentants de travailleurs
- 22 employeurs non représentés
- 32 employeurs représentés;
- 30 travailleurs non représentés
- 101 travailleurs représentés

Le tableau ci-joint présente les résultats pour chaque question. Nous y indiquons la cote moyenne accordée par l'ensemble des répondants, ainsi que la cote moyenne accordée par chaque catégorie de répondants. Dans l'ensemble, les résultats s'avèrent très positifs et nous donnent de bonnes indications sur les aspects à améliorer, notamment l'information donnée aux clients représentés (voir les sections 4, 8 et 9). C'est un aspect sur lequel nous attirons tout particulièrement votre attention puisque votre collaboration est requise afin de répondre à ce besoin de la clientèle.

Meilleurs vœux à toutes et à tous

Ce bulletin a été produit par le Bureau de la présidente de la Commission des lésions professionnelles.

POUR INFORMATION ET COMMENTAIRES :
Marie-France Dufour, responsable des communications externes
Téléphone : (514) 873-4747 Télécopieur : (514) 873-0211
Courriel : marie-france.dufour@clp.gouv.qc.ca

Québec

Commission des lésions professionnelles
Québec

SONDAGE DE LA CLP AUPRÈS DE SA CLIENTÈLE

QUESTIONS DU SONDAGE	COTE MOYENNE	COTE MOYENNE PAR CATÉGORIE[1] (Cote de 1 à 7, 7 étant la cote maximale)					
		ENR	ER	RE	RT	TNR	TR
1. LA FIABILITÉ (Capacité à fournir le service avec fiabilité et exactitude)							
Retour d'appel dans les 24 heures (ce qui est un engagement de la Déclaration de services)							
• en général	6,2	6,0	5,9	6,2	6,4	6,0	6,5
• en conciliation (Travailleurs)	5,9					5,1	6,6
Envoi des documents dans les délais convenus	6,4	6,9	6,3	5,6	6,0	6,5	6,5
Respect de l'heure des rendez-vous							
• en général (Employeurs + Représentants)	6,3	6,8	6,2	6,3	6,2	---	---
• en conciliation (Travailleurs)	6,7	---	---	---	---	6,9	6,6
• en audience (Travailleurs)	6,7	---	---	---	---	6,8	6,6
Décision dans les 60 ou 90 jours	6,0	6,4	5,5	4,7	5,3	6,9	6,7
Les employés ont répondu aux questions avec compétence							
• en général	6,3	6,8	6,2	6,3	6,5	5,8	6,1
• en conciliation (Travailleurs)	6,1	---	---	---	---	6,4	5,9
• en audience (Travailleurs)	6,1	---	---	---	---	6,1	6,1
2. L'EMPRESSEMENT (Engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider les clients)							
Les employés vous ont donné un service rapide	6,3	6,3	6,1	6,2	6,4	6,5	6,4
Les employés ont toujours été disposés à vous aider	6,4	6,6	6,2	6,3	6,6	6,5	6,1
3. L'EMPATHIE (Écoute et attention personnelle que l'on accorde aux clients)							
Les employés vous ont accordé une attention personnelle	6,1	6,3	5,7	6,2	6,4	6,3	5,9
Les employés ont toujours été polis avec vous	6,7	7,0	6,6	6,6	6,7	6,6	6,8
4. LA JUSTICE (Sentiment d'être traité équitablement, sans favoritisme)							
En conciliation, chaque partie a été traitée sans favoritisme	6,2	6,9	6,3	5,1	6,4	6,6	6,2
En conciliation, on vous a informé des conséquences du règlement proposé	5,8	6,1	5,5	5,6	5,9	6,6	5,5
En audience, chaque partie a été traitée sans favoritisme	5,8	6,6	5,7	4,6	6,2	5,8	5,9
5. LA SÉCURITÉ (Sentiment d'être en sécurité sur les plans psychologique et physique)							
En conciliation, vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous aviez fournis	6,3	6,3	6,2	5,6	6,6	6,5	6,5
Au début de l'audience, le commissaire vous a présenté les gens qui l'assistaient	6,8	6,9	6,8	6,9	6,9	6,3	6,9
Les employés ont fait preuve de discrétion dans leurs rapports avec vous	6,7	6,9	6,6	6,4	6,7	6,9	6,6

QUESTIONS DU SONDAGE	COTE MOYENNE	COTE MOYENNE PAR CATÉGORIE[1] (1 à 7, 7 étant la cote maximale)					
		ENR	ER	RE	RT	TNR	TR
6. LA DIGNITÉ ET LE RESPECT (Sentiment d'être traité dignement, d'être respecté)							
Les employés vous ont traité avec respect	6,7	7,0	6,7	6,5	6,8	6,6	6,7
7. L'ACCÈS (Le client ne rencontre pas d'obstacles pour obtenir le service)							
Vous avez trouvé facilement où vous adresser pour contester la décision de la CSST (Employeurs + Travailleurs)	6,1	6,9	5,9	---	---	5,8	6,1
Vous avez obtenu facilement une ligne téléphonique pour joindre la CLP	6,2	6,4	5,9	5,7	5,8	6,9	6,3
Pour ceux qui ont consulté Internet[2] : vous avez trouvé facilement les renseignements recherchés	5,9	6,3	6,0	6,0	5,6	7,0	5,8
8. LA CLARTÉ (Facilité à comprendre l'information ou le langage)							
Les informations qui vous ont été données verbalement étaient claires, faciles à comprendre							
• en général	6,3	6,7	5,8	6,4	6,6	6,3	6,4
• en conciliation (Travailleurs)	5,8	—	—	—	—	6,3	5,6
• en audience (Travailleurs)	6,3	---	---	---	---	6,3	6,3
Les dépliants étaient clairs, faciles à comprendre	6,1	6,7	6,2	6,4	6,4	5,8	5,8
Les lettres et formulaires étaient clairs, faciles à comprendre	6,2	6,2	6,0	6,2	6,5	6,2	6,2
Les documents de conciliation étaient clairs, faciles à comprendre	6,0	6,6	6,2	6,1	6,4	6,3	5,5
La décision était claire, facile à comprendre	5,8	6,3	5,7	4,9	6,1	6,0	5,5
9. LA SIMPLICITÉ (Simplicité des procédures pour obtenir le service)							
Vous avez trouvé le formulaire de contestation facile à remplir	6,3	6,8	6,1	6,5	6,5	6,7	5,8
Vous avez trouvé que les procédures pour obtenir le service étaient simples	5,8	6,1	5,6	6,1	6,4	5,9	5,5
LA SATISFACTION GLOBALE							
Vous êtes satisfait des services reçus à la CLP	5,9	6,6	5,9	5,6	6,2	6,2	5,7
Les services reçus répondent à vos besoins	5,8	6,5	5,9	5,4	6,2	5,8	5,6

(1) Catégories de répondants :
- ENR : Employeurs non représentés
- ER : Employeurs représentés
- RE : Représentants d'employeurs
- RT : Représentants de travailleurs
- TNR : Travailleurs non représentés
- TR : Travailleurs représentés

(2) Nous avons aussi vérifié si la clientèle était intéressée à utiliser **Internet pour échanger de l'information** : 56 % ont répondu Non et 44 % Oui. Ce oui se décompose ainsi :
- 76 % des employeurs
- 89 % des représentants
- 17 % des travailleurs